

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Priyanto, 2011, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang)*, STKIP PGRI Jombang.
- Badudu-Zain, 2004, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Bryslan, A and Curry, A, 2001, *Service Improvement in public service using SERVQUAL "Managing Service Quality*, Vol 11. No. 6.
- Eliyanora Wiwik Andriani Zahara, 2010, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang*, Politeknik Negeri Padang.
- I Nyoman Rinala, I Made Yudana, I Nyoman Natajaya, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali , *E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Jamiyla, 2012, *Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar di Politeknik Darussalam Palembang*, Jurnal Ilmiah Vol IV. No.2.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2006, *Marketing Management*, Twelfth Edition, Pearson.
- Lydia Iskandar, 2012, *Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Website Universitas Atmajaya dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa*, Universitas Gunadarma.
- Rini Indahwati, 2007, *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan*, Politeknik Negeri Medan.
- Sihombing, 2002, *Menuju Pendidikan Bermakna Melalui Berbasis Masyarakat Konsep, Strategi dan Pelaksanaan*, Multiguna, Jakarta.
- Stanton, William J, et al, 2001, *Fundamental of Marketing*, 10 th Edition, Mc Graw Hill International, Singapore.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.

Umi Narimawati, 2008, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*, Agung Media, Bandung.

Zeithaml, V.A, 2003, *Services Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3rd edition, Boston: McGraw Hill/Irwin

Zurni Zahara Samosir, 2005, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU, *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi Vol. 1 No1*.

www.education.yahoo.com.

